融媒体时代县级融媒体中心引导和服务群众路径探究
——以淄博市临淄区融媒体中心为例

姜志祥
（淄博市临淄区融媒体中心，山东 淄博 255409）

摘 要： 习近平总书记在2018年全国宣传思想工作会议上强调“要扎实抓好县级融媒体中心建设，更好引导群众、服务群众”。这为县级融媒体中心建设指明了方向。如何打通宣传思想工作中至关重要的“最后一公里”，成为广大基层媒体人的一个重要课题。百舸争流，奋楫者先。临淄区融媒体中心根据自身实际，打造“五个中心”一体化发展新格局，积极探索更好引导群众、服务群众的新路径，对推动其他县级融媒体发展不乏借鉴意义。

关键词： 县级融媒体；引导和服务群众；路径；搭建平台　**中图分类号：** G206　**文献标识码：** A
文章编号： 1671-0134（2022）03-136-03　DOI：10.19483/j.cnki.11-4653/n.2022.03.043
本文著录格式： 姜志祥 . 融媒体时代县级融媒体中心引导和服务群众路径探究——以淄博市临淄区融媒体中心为例 [J]. 中国传媒科技，2022（03）：136-138.

作为全国新时代文明实践中心试点区和山东省县级融媒体中心建设试点区，淄博市临淄区充分整合资源，发挥融媒体中心的枢纽平台作用，把新时代文明实践中心、民生热线服务中心、志愿服务促进中心和“学习强国”指导中心统筹谋划、统筹建设、统筹使用，打造“五个中心”一体化发展的新格局，形成了整合各方力量、资源下沉基层、响应群众诉求的综合平台，成为组织动员群众、宣传教育群众、助力乡村振兴、促进县域治理的主要渠道和重要抓手。[1]

1. 实现路径

1.1 搭建一个平台

整合各类媒体资源，依托山东电视台技术平台开发“临淄云”App，完成广播、电视、报刊、客户端、微信、微博等各类媒体资源入驻。临淄是齐文化发祥地，App突出齐文化特色，设置“齐·党建”“齐·实践”“齐·志愿”“齐·民生”“齐·办事”等功能版块，将城市治理、民生保障、综治维稳等社会治理内容整合在临淄云上，集合对外宣传、信息咨询、现场直播、资料查询、服务办理、监督评价等功能一体，使之成为全区最受群众欢迎的综合服务和信息获取平台。目前临淄云下载量25万，占到临淄当地61万总人口的42%，其中齐鲁石化公司职工10万，公司有独立的内部融媒体中心。

1.2 贯通五个中心

融媒体 + 新时代文明实践中心。在镇街道新时代文明实践所同步设置融媒分中心，在村居文明实践站同步设置融媒工作站，整合提升各类便民服务场所，一体调度阵地人员，全区各类文明实践活动可通过“临淄云”直播专栏实时观看，活动结束后可点播回看、学习借鉴，实现各类文明实践信息“云上看”，各类服务“云上点”，各类学习资源“云上找”，各类诉求“云上办”。[2]

融媒体 + “学习强国”指导中心。建立线下供稿和活动站，作为学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想的主阵地，融媒体中心共享人才、阵地、渠道等资源，创新性开展富有特色、意义深刻、喜闻乐见的理论普及活动，用百姓故事、百姓话语把理论讲实讲新讲透。汇集银行、书店、通讯公司等12家爱心企业组成“学习强国”爱心联盟，面向新老注册用户不定期发布激励回馈措施。2020年，临淄开通融媒强国号，建立起全员发稿的奖惩制度，目前每月学习强国发稿250篇以上。

融媒 +81890 民生热线。81890 谐音拨一拨就灵，运行6年来，已成为老百姓离不开的热线平台。通过“五个中心”的整合，热线功能更丰富，可为群众提供全天候服务，尤其是事关民生的供水、供电、医疗、就业、社会保障、金融、文化、体育等资源形成菜单提供给群众，群众可从平台一键查询各种政务服务、志愿服务、便民服务信息，还可以通过线下热线电话和线上手机端24小时点单，热线平台形成闭环管理，监督各类点单服务的质量。目前，民生热线服务中心日均受理群众诉求230余件，累计受理群众各类投诉近20万件，办结率达99%、综合满意率达93%。搭建畅通诉求、为民办事的“新桥梁”。

融媒 + 志愿服务促进中心。通过临淄云形成“群众点单（选单）—中心派单—志愿者接单—群众评单”的服务模式，志愿者团队或个人发起参加活动，可从手机完成“发起、参与、审核、签到、签退、时长统计”等全过程。临淄着力打造“齐锋”引领志愿服务品牌，先后制定“党员志愿服务20+小时制”“党员干部固定志愿服务日”“文明单位和文明实践站联手共建”“志愿者星级认定及嘉许回馈”等制度，目前，全区已注册志

愿者10万余人、志愿服务团队865支、累计开展志愿服务时长超过138万小时，形成了人人争当志愿者、人人参与文明实践的生动局面。

1.3 完善“三项机制”

一是“党委主导、书记主抓、部门联动、三级负责”的组织领导机制。由区委书记负总责，把五个中心建设纳入区委重要工作予以安排部署、保障支持和督查落实，建立区镇村三级“一把手”直接责任机制、联席会议制度，联合组织、教体、文化、民政、文联、农业农村、卫生健康、生态环境、社会科学、团委、妇联等部门不定期召开专题会议，形成“中心吹哨、部门动员、各方参与”的工作格局。[3]

二是“群众点单、中心派单、单位接单、群众评单”的志愿服务机制。统一受理并协调办理各类群众点单，按照职能划分，派单分流到各部门、单位和志愿服务团体承办，成立2名心理咨询师、3名律师、4名专业社工和80余名骨干志愿者组成的“热线大姐”服务组织，采取入户访谈、三方调解、协议签订、电话回访等方式，解决群众“邻里纠纷、家庭矛盾、困难求助”等个性化志愿服务需求，对各单位和团体进行评单，督促更好地推动问题的落实和解决。[4]

三是“中心吹哨、团队组织、各方参与、共享共治”的社会动员机制。充分发挥“五个中心”的强大动员能力，激发各村共产党员、村(居)民代表、团员青年、妇联执委、网格员、公益达人、资深志愿者的热情和活力，发挥红白理事会、道德评议会、村民议事会和禁毒禁赌会等社团作用，开展丰富多彩的文明实践活动，增强社会凝聚力、号召力，以文化人、成风化俗，带动全社会力量参与到疫情防控、脱贫攻坚、乡村振兴等重点工作中来，构建共享共治的基层治理新局面。

2. 取得成效

2.1 主流舆论阵地更加牢固

作为当地群众获取新闻资讯信息的最重要平台，融媒体中心下辖的报纸、电视、电台、新媒体，都旗帜鲜明地讲政治，牢牢把握正确导向，把党的声音传达到千家万户。在区委区政府的重点工作中肩负起“发令枪”“冲锋号”的重要使命，用“笔头”带动“榔头”，用“摄影机”带动“推土机”，调动了党员干部群众的积极性，推动了党委政府中心工作的落地落实。

一是在全区重点工作中，充分发挥专题专栏作用。先后开辟“四大活动指挥调度平台”“数字城市建设”“创城在行动”等专题专栏二十多个，以平台聚合各部门资源，相关职能部门各负其责形成合力，牢牢把握工作中心。二是在突发事件中，充分发挥官方媒体的权威性。以2019年山东遭遇“利奇马”台风为例，临淄融媒持续48小时的直播，参与人次4.4万，发布权威信息、引导信息、工作信息等6000多条，最高峰时每小时更新300多条，平均每分钟更新5条，成为抗台信息最及时、最集中、最权威的播发平台、百姓掌握实时信息的最主要渠道。同时，融媒直播还搭建起了群众互动的平台，留言区咨询雨情、路况、求助救援的，得到了及时回复，表达对坚守一线干部群众敬意的比比皆是。以往遭遇类似灾害，很多人有等靠的思想，很多人有怨言，等着别人帮自己，但一场直播把全区上下党员干部雨中奋战的点点滴滴展现出来，等靠的人少了，抱怨的人少了，积极行动起来参与救援和自救的人多了，全区正能量被紧紧地拧成了一股绳，形成了上下合力抗击台风的合力。三是在对外宣传城市形象方面，充分发挥桥梁纽带作用。调动了各级各类媒体资源，特别是中央、省、市的主流新闻媒体，提升了临淄区对外影响力。

2.2 基层治理现代化水平显著提升

群众想解决什么难题，“五个中心”就帮助解决什么难题。一方面征集了一大批意见和建议，推动了群众关心的热点难点问题的解决；另一方面发挥了舆论监督的作用，同时适时引导热点、化解难点，有理有据解疑释惑、疏导情绪，有力有效引导了新闻舆论走向。针对涉及群众切身利益，易引发矛盾纠纷、群众反映强烈的公共服务问题，通过线上发起线上解答、志愿服务等形式，及时公开信息、广泛征集民意，超前提供志愿服务，既畅通群众表达诉求渠道，更确保“事要解决、第一时间解决”。自探索“五个中心”融合以来，已通过文明实践公共服务平台互动系统接收群众各类诉求16.5万件，办结率达98%、综合满意率达93.7%。

征集群众意见建议是融媒重要功能，在临淄区开展的“思想大解放、作风大转变、能力大提升、工作大落实”的“四大活动”中，面向群众征集对区委政府和各部门单位的意见建议，临淄云充分发挥职能作用，在临淄云、电视、电台、微信号、抖音号等媒体矩阵中大力宣传、设置窗口，活动中共征集各类意见建议1.5万多条，全区各种渠道征集4万多条，解决落实或答复3万多条，2020年临淄群众满意度测评中，在全省提升了20多个位次，提升幅度全市第一，排名创下历史新高。在2021年两会直播期间，临淄区开辟“区长我想对你说”专栏，10个部门分管负责人集中在融媒体现场答复网友留言，征集到各类意见12类、400余条，第二天由区长主持召开交班会，分管副区长全员参加，各部门现场认领事项，第一时间解决群众提出的问题，并邀请省市区媒体现场见证。“民有所呼，政有所应”，对群众呼声、诉求的回复和有关部门的办结情况，第一时间在临淄云上公开，利用线上线下结合的方式，更广泛、更深入地了解了民意，为民及时解决急难愁盼，疏解了群众情绪，收到良好效果。民生诉求有呼必应，社会矛盾有了“减压阀”。

2.3 网络平台让群众日常生活更加便利

融媒体具备策划、举办大型文体活动的能力，临淄

云集资讯、服务于一体，集合了政务、商务的有效资源，真正给当地群众生活带来了便利。群众办事一键直达，便民服务有了“直通车”，实现全区 50 多个部门、涉及群众常用的 500 多个办事项目的网上受理，涵盖群众、企事业单位所有常用政务办理事项，群众利用手机、电脑或电视，足不出户就能一键办理相关业务，全程电子化办理可达 70% 以上，从办理到审批不到 2 小时。实现水电暖缴费、就医预约、社保查询、消费维权、透明厨房、路况信息等与群众息息相关的服务功能全部汇集，由 100 余家加盟企业提供家政、搬家、心理咨询等 22 类 570 余项便民服务项目，成为群众“指尖上”可信赖的服务平台。

以临淄云的“透明厨房”模块为例，临淄云将市场监管系统开发的“透明厨房”程序纳入其中，网民点开 App，可以随时查看到所有中小学食堂后厨，以及 50 多家饭店餐厅后厨的实时监控，把透明厨房变成了放心厨房。以临淄云“齐农通”模块为例，打通纪委和农业农村部门的信息互通渠道，依法透明公开基层财务信息，全区 400 多个村的每一笔资金往来，都可以清清楚楚查看到发票或者单据。基层社会的很多矛盾源于财务公开不够规范透明，这个办法推倒了村干部和村民相互猜疑、互不信任的“心墙”，给了村干部一个清白，还了老百姓一个明白。为村干部甩开膀子干事上了保险，为各项民生工程的顺利开展保驾护航。

2.4 让全民参与、共治共享触手可及

动动手指、利用手机就能参政议政，城市管理、城乡环境、食品安全等方面的意见建议、利益诉求有了充分表达渠道，大大延伸了基层社会治理的“触角”。

2020 年 2 月，临淄融媒开通新冠疫情防控专栏，开辟权威发布、直击现场、科普防护、物资供应、爱心捐赠、战役留言等 10 个版块，由区委书记总调度，区委常委、宣传部部长具体协调，将政府部门的各类资源在临淄云集中推出。各部门各负其责，其中权威发布由宣传部、公安局负责，科普防护由卫生健康局负责，物资供应由工信局、商务局负责，各单位设定专人，随时更新各类群众最关心的消息。同时，海量的资源成为融媒报道的资源库，以此开辟的电视栏目《战疫情方舒说》群众反响强烈，入选中宣部案例。《抗击疫情风雪坚守》《方舱医院唱响 < 沂蒙山小调 >》《这座曾名为“齐”的小城战“疫”》热播刷屏，在新华网客户端播放量超 100 万 +。《靠前指挥 举旗引领 坚决打赢疫情防控阻击战》《皇城八姐妹让红嫂精神在战“疫”中传承》《最美企业书写临淄担当》《会战天辰齐翔》等多部作品在央视移动新闻网点击量均超 10 万 +。《临淄：三万名党员办好十件事 守护一座城》《临淄：集中隔离 个性服务 硬核措施 斩断毒链》等重点报道，先后在中央省市主流媒体刊发。

3. 问题启示

3.1 人才制约

融媒发展人才问题首当其冲，基层融媒体吸引人才的能力差，现有记者年龄老化现象严重，知识结构与现在的媒体发展形势不相匹配，骨干记者离职现象严重，也导致了采编群体创新能力不强，叫得响、块头大的新闻精品少，传播力和影响力不足。

3.2 资金制约

融媒体中心设备更新投入大，运行更需要大量经费，虽然一直有政府财政资金扶持，但不能完全满足融媒大开支的需求，且融媒体的创收功能薄弱，自我造血能力不足。

3.3 聚合效应不强

融媒体应该充分发挥平台的聚合效应，把各部门的政务资源、社会上的服务商务资源汇集起来，这方面有些渠道没有打通，还没有发挥出“1+1 ＞ 2”的聚合效应。

下一步的发展中，临淄融媒发展的总体思路是打造全媒体传播工程，计划将“临淄云”打造成为临淄“城市大脑”。具体措施是“三个加强”。一是加强数字化赋能。积极融入数字化城市建设，逐步打造集智慧交通、医疗、教育等于一体的区域智慧化综合服务平台，实现在线查询停车位、线上预约门诊、网上远程教育等，为全区群众提供更加便捷智能的信息服务。二是加强内容质量提升。坚持内容为王，强化产品意识、用户意识和粉丝意识，制作孵化更多更符合临淄群众审美的优秀栏目节目，并增加移动发布端数量，用“小屏”统领“大屏”，持续提升浏览量和活跃人数。三是加强融媒队伍建设。积极对外招引高水平融媒人才，组织开展本领能力提升培训班，不断增强融媒体工作队伍的“脚力、眼力、脑力、笔力”。进一步探索“媒体 +”服务职能，推进由单纯新闻宣传向公共服务领域拓展，全方位保障民生，全要素融合资源，全过程推动中心工作，以“五个中心”聚合更多资源。媒

参考文献

[1] 赵兵，魏素雅，唐裕轩 . 山东省县级融媒体中心省级技术平台的建设与应用 [J]. 广播电视信息，2020（7）：28-32..

[2] 马景阳 . 区县级融媒体中心建设的“临淄样本”[J]. 青年记者，2020（6）：53-54..

[3] 林勇 . 县级融媒体中心建设中新闻传播面临的问题与对策 [J]. 中国传媒科技，2020（8）：63-65.

[4] 谢本荣 . 新媒体时代县级融媒体经营管理转型与发展 [J]. 中国传媒科技，2019（12）：35-37.

作者简介：姜志祥（1968-），男，山东淄博，主任编辑，研究方向：融媒体新闻采编及流程管理。

（责任编辑：胡杨）